

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019

Distribuido a: JEMAY PARRA MOYANO
Gerente General

Copias: SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS
Profesional III Atención al Cliente

Emitido por: GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Procedimientos Realizados
3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría

Objetivo

Verificar la eficacia, eficiencia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos, *para garantizar a la ciudadanía* que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias etc., realizadas; se controlen, atiendan y contesten, dentro de los términos establecidos en la ley y *para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de peticiones en la Lotería de Bogotá*. El procedimiento que aplica nuestra entidad para atender las peticiones de los usuarios se regula por lo establecido en la ley 1755 de 2015.

Alcance

La evaluación cubre el registro y atención de las PQRS recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, artículo 3º, en relación con los procedimientos de atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

2. Procedimientos Realizados

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento, sujetándose a la normatividad vigente que rige para el trámite de peticiones en general, para lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: 1) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información: canales de comunicación con que cuenta la entidad y su utilización. 2) La calidad de la atención a los ciudadanos, respuestas de fondo, claras, coherentes y dentro de los plazos legales. 3) *Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS*. 4) *La elaboración de informes estadísticos mensuales, y su remisión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital*. 5) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes.

Definición de muestra:

Se verificó que la Oficina de Atención al Cliente recibió y tramitó 75 derechos de petición en el primer semestre de 2019, tomando como referente la herramienta de cálculo de muestreo definida por la CGR y acogida por el DAFP, se definió un tamaño de muestra de 44 peticiones, las cuales se ponderaron de acuerdo con la distribución porcentual del total de peticiones así:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Tipo de petición	Cantidad
D. P. En interés general	4
D. P. En interés particular	17
Quejas	0
Reclamos	4
Petición de información	15
Petición de documentos	0
Sugerencias	0
Consultas	3
Denuncia por actos de corrupción	1
TOTAL	44

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora

Observaciones de Auditoría

Canales de Comunicación

La Lotería de Bogotá, dispone de diferentes canales de comunicación (buzón email, aplicativo SDQS (traslado), escrito, presencial, teléfono, WEB y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción y dentro de las peticiones objeto de muestreo se observa el siguiente comportamiento:

Canal de Comunicación	N° Peticiones
ESCRITO	21
PRESENCIAL	4
TELEFONICAMENTE	0
CORREO ELECTRONICO	8
APLICATIVO SDQS (TRASLADO),	11
TOTAL, PETICIONES	44

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente

3.1 Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno verificó que de los 44 derechos de petición objeto de análisis, sus respuestas presentan coherencia, en su contenido y redacción, son claras ya que se utilizó un lenguaje comprensible para el ciudadano, de los textos; se infiere que las respuestas ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.

En relación con la oportunidad de las respuestas, se encontraron las siguientes situaciones:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

3.1.1- Se estableció que de los 44 derechos de petición objeto de seguimiento, las peticiones Nos. 414412019 (21), 451532019 (24) fueron contestadas fuera del término establecido en la ley, así:

N° Petición	Registro en el SDQS	Fecha asignación en el SDQS	Fecha límite de respuesta
21	414412019	08/03/2019	11/03/2019
24	451532019	11/04/2019	14/05/2019*
Respuesta definitiva			

Se aclara que en la petición No. 24 su respuesta parcial fue dentro del término legal, no obstante, la respuesta definitiva fue muy posterior al vencimiento del término para dar respuesta y con el agravante que no se cargó al aplicativo SDQS.

3.1.2.- Las peticiones con registro Nos. 601062019 (33), 1030092019 (62) en el SDQS, fueron calificadas como derechos de petición en interés particular, pero que por tratarse de peticiones provenientes de otra entidad pública COLPENSIONES, su término de respuesta es de diez (10) días, así:

N° Petición	Registro en el SDQS	Fecha asignación en el SDQS	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta
33	601062019	15/03/2019	01/04/2019	04/04/2019
62	1030092019	06/05/2019	20/05/2019	23/05/2019

Se aclara que dichas peticiones fueron calificadas dentro de la modalidad de derechos de petición en interés particular cuyo término de respuesta es de quince (15) días, haciendo que estas respuestas quedaran fuera del término legal que es de diez días, incumpliendo lo establecido en el artículo 30 de la ley 1755 de 2015, que expresa:

"Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14".

3.2 Tratamiento de las peticiones en el aplicativo SDQS:

En lo que corresponde a la trazabilidad de los documentos y manejo de las peticiones ingresadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, algunas presentan falencias, así:

3.2.1.- Existen peticiones que no fueron cargadas al aplicativo el mismo día de la recepción por parte de la entidad, así:

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Nº petición	Fecha radicado oficio o correo electrónico*	Nº Registro	Fecha ingreso aplicativo SDQS	Días fuera de termino
1	28/12/2019	3662019	02/01/2019	2
4	11/01/2019	57232019	14/01/2019	2
6	15/01/2019	75282019	16/01/2019	1
10	21/01/2019*	124742019	22/01/2019	1
37	19/03/2019	541912019	20/03/2019	1

Fuente: Registros de la Oficina de Atención al cliente y aplicativo SDQS

3.2.2.- Cargue de respuestas al aplicativo SDQS de "Bogotá te escucha":

Con relación al cargue de documentos en el aplicativo SDQS, en oficio proveniente de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Directora distrital de Calidad del servicio, radicado No.2-2018-14485 del 28 de junio de 2018 recomendó: *“Para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, se recomienda realizar las clasificaciones, los tramites y los cierres dentro de los días parametrizados en el sistema, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicado de salida de la misma, pero en caso de que la contestación sea expedida por la entidad tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término de la ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema inmediatamente, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida”*.

Las respuestas a los derechos de petición objeto de seguimiento en su gran mayoría fueron cargadas al aplicativo de las SDQS dentro de los términos establecidos que es de tres (3) días hábiles siguientes a la respuesta; no obstante, se encontró que dos (2) peticiones con radicado SDQS Nos. 726792019 (43) y 815492019 (48), sus soportes no fueron cargados al aplicativo ni reposan anexas a sus respuestas en el consecutivo interno de la entidad, así:

No. Petición	Registro en el SDQS	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta	Fecha cargue en el aplicativo
43	726792019	03/05/2019	25/04/2019*	29/04/2019
48	815492019	02/05/2019	25/04/2019	29/04/2019
Respuesta definitiva				

Así mismo, existen respuestas expedidas tres (3) días hábiles antes del vencimiento del término de ley, que no fueron publicadas inmediatamente en el sistema, como se observa en el siguiente cuadro, así:

No. Petición	Registro en el SDQS	Fecha límite de respuesta	Fecha de respuesta	Fecha cargue en el aplicativo
2	38932019	21/02/2019	18/02/2019*	21/02/2019
12	218422019	22/02/2019	20/02/2019	21/02/2019
22	437322019	19/03/2019	14/03/2019	15/03/2019
64	1127652019	30/05/2019	27/05/2019	30/05/2019
Respuesta definitiva				

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

El cargue al aplicativo de las respuestas atrás referidas, si bien los administradores del aplicativo SDQS de la Alcaldía, durante el periodo de seguimiento no hicieron ninguna observación, por cuanto el seguimiento que hacen es a través de muestreo aleatorio; se advierte que de acuerdo a la parametrización y las recomendaciones dadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de seguirse presentando dicha situación, la entidad podría ser objeto de observación, en cuanto al manejo y operatividad del sistema.

3.3 Elaboración de informes estadísticos mensuales de estos requerimientos, que deberán ser remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y a la Veeduría Distrital.

3.3.1- Informe mensual de PQRS: La Circular 06 de 2017 establece que los informes se deberán presentar a más tardar los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

Informe	Fecha de presentación	Fecha establecida
DICIEMBRE 2018	04/01/2019	23/01/2019
ENERO	04/02/2019	21/02/2019
FEBRERO	06/03/2019	21/03/2019
MARZO	12/04/2019	23/04/2019
ABRIL	02/05/2019	22/05/2019
MAYO	18/06/2019	25/06/2019

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se concluye que los informes fueron presentados dentro de los términos establecidos en la circular enunciada.

3.3.2.- Informes sobre matriz de estándares e indicadores (trimestral): Informe que se deberá presentar dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada trimestre.

Trimestre del informe	Fecha de presentación	Fecha establecida
OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE	10/01/2019	23/01/2019
ENERO - FEBRERO - MARZO	09/04/2019	23/04/2019

Fuente: Oficina de Atención al cliente

Se observa que los informes fueron presentados dentro de los términos establecidos en la Circular 035 de 2008.

3.4 El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

 <p>LOTería DE BOGOTÁ La que más billete da</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

Se pudo establecer que existe debilidad en los mecanismos de interacción, ya que, de las 44 peticiones analizadas, 42 fueron contestadas dentro de los términos legales, equivalente al 95,45% en oportunidad de sus respuestas.

Así mismo, por información de la funcionaria encargada de la atención y trazabilidad de los derechos de petición que se formulan a la entidad, tanto las peticiones como sus respuestas no son enviadas a tiempo a la Oficina de Atención al Cliente para su respectivo trámite en el sistema y por tanto, aún se presentan falencias en el cargue de las respuestas al aplicativo SDQS, de acuerdo a los lineamientos de parametrización del aplicativo.

3.5 Falencias en el cumplimiento de los trámites establecidos en la ley para algunos derechos de petición:

3.5.1.- En la petición con registro No. 124742019 (10) en el SDQS, se observa que hubo traslado de la petición a la autoridad competente, y este no se hizo dentro del término legal, es decir, al 29 de enero de 2019, así:

N° petición	N° de registro en el SDQS	Fecha asignación en el SDQS	Fecha vencimiento traslado	fecha de traslado
10	124742019	22/01/2019	29/01/2019	08/03/2019

La situación descrita constituye un incumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 que en su tenor literal dice:

"Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

3.5.2.- A la petición con radicado No. 414412019 (21) en el SDQS, de fecha 22/02/2019, se le dio el tratamiento de petición incompleta y se comunicó al peticionario el 11 de marzo de 2019, para que la completara.

Del análisis efectuado se concluye que la entidad no debió haber dado a esta petición el tratamiento de petición incompleta, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1o. del artículo 16 de la ley 1755 de 2015 que preceptúa:

"Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta".

De otra parte, esta petición por el contenido del escrito del peticionario se infiere que estaba solicitando información, por tanto, debió ser calificada como derecho de petición de información.

CONCLUSIONES

- Se reiteran las falencias en cuanto a las fechas de asignación de las peticiones en el aplicativo de las SDQS, frente a la fecha de ingreso de las peticiones a la entidad.
- Existen deficiencias en el manejo del Sistema Bogotá te escucha, en coherencia con la parametrización y operatividad del sistema.
- Cuando se trata de respuestas generadas con tres (3) días de anticipación al vencimiento del término, estas no están siendo cargadas inmediatamente, como lo exige el aplicativo SDQS.
- Se identifican deficiencias relacionadas con la clasificación de la modalidad de las PQRS radicadas, falta de claridad en el trámite tratándose de peticiones incompletas, contenido de las peticiones, peticiones entre autoridades y traslado de peticiones por competencia.

RECOMENDACIONES

- Tomar los correctivos pertinentes para garantizar que el personal asignado para la calificación de la modalidad de petición, radicación, seguimiento y reporte de gestión de las PQRS, cumplan con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para una correcta atención y trámite de ésta importante labor.
- Cuando se trate de peticiones, contenido de las peticiones, peticiones incompletas, falta de competencia y peticiones entre entidades, se debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015, artículos 16, 17, 21 y 30 respectivamente, para no incurrir en respuestas fuera de los términos establecidos en la ley.
- Se insiste en la necesidad urgente de capacitación en esta materia al personal asignado para este fin.

	INFORME FINAL DE AUDITORIA	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		FECHA:	

- Se apliquen mecanismos de interacción entre los funcionarios de la entidad encargados del trámite de los derechos de petición para que se gestionen de acuerdo a la ley, a la parametrización y operatividad dada por Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR


GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Islena Pineda Rodríguez, Profesional I- Oficina de Control Interno